



Feedback- en klachtenregeling van Stichting Vrienden van Nieuw Spraeland.

De Stichting Vrienden van Nieuw Spraeland doet haar uiterste best om donateurs en andere betrokkenen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat u verbeterpunten ziet, er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. Wij horen dat dan graag van u en hopen op basis van uw kritiekpunten verbeteringen aan te kunnen brengen of in een gesprek met u tot een oplossing te komen. Daarnaast is het mogelijk om gebruik te maken van de klachtenregeling.

In deze procedure is vastgelegd hoe betrokkene een klacht kan indienen bij de Stichting Vrienden van Nieuw Spraeland en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de Stichting Vrienden van Nieuw Spraeland zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de Stichting Vrienden van Nieuw Spraeland.

Een klager kan zich ter behartiging van belangen in de klachtprocedure laten bijstaan of zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. De Stichting Vrienden van Nieuw Spraeland kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Een klacht kan schriftelijk worden geuit:

- Per post: Stichting Vrienden van Nieuw Spraeland, Zeshoevenstraat 58, 5071 BR Udenhout
- Per e-mail: bestuur@nieuwspraeland.nl

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden vastgelegd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt.
- Op welke manier de klacht is binnengekomen (schriftelijk, per e-mail).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer van de indiener.
- Omschrijving klacht.
- Omschrijving van de actie die het bestuur van de Stichting Vrienden van Nieuw Spraeland onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Verslag van de communicatie met de indiener.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Een klacht wordt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 21 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de indiener hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

De binnengekomen klachten worden door de Stichting Vrienden van Nieuw Spraeland gebruikt om de kwaliteit van de processen van de stichting te verbeteren. Eventuele maatregelen, aanpassingen, verbeteringen naar aanleiding van de klacht worden besproken en vastgelegd in de bestuursvergadering en gecommuniceerd naar de betrokkenen.